



MANUAL DE USUARIO **PREPAGO**



PREPAGO - ÍNDICE

GUÍA DE USUARIO

Introducción	3	Desasignar guías	20	Preguntas frecuentes	
Crear una cuenta	4	Historial de compras: Ver detalle de Orden de Compra	22	¿Qué hago si mi cuenta se bloqueó?	33
Proceso de compra	6	Direcciones de facturación	24	¿Qué hago si olvidé mi contraseña?	34
Pago con tarjeta	8	Direcciones de facturación: Facturación favorita	25	¿Qué debo hacer si ya pagué y no se puede liberar mi ODC?	37
Pago con transferencia	11	Generar factura	26	¿Cómo solicito una factura o refacturación?	38
Imprimir guías	14	Descargar factura	29	¿Cómo asegurar que mi guía prepago pese 1 kg?	39
Administrar guías	17	Reportes: Orden de Compra y guía	31		
Otorgar guías	18	Reportes: Reporte cliente	32		

PREPAGO - INTRODUCCIÓN

Prepago DHL permite obtener guías de envío a través de un pago anticipado. Los envíos son de peso máximo de 1 kg (físico o volumétrico) con cobertura nacional.

Estas guías no pueden ser recolectadas, por lo que se deberán ingresar a través de las más de 700 tiendas DHL en México.

Puede adquirir estas guías a través de nuestras tiendas o a través del sitio:
prepago.dhl.com.mx/Prepaid/home/homepage

CARACTERÍSTICAS PREPAGO



Servicio nacional.



Entrega en cualquiera de nuestras tiendas DHL.



Peso máximo 1 kg (volumétrico o físico).

PREPAGO - CREAR UNA CUENTA

Paso 1: Ingrese a la liga de prepago para comenzar a comprar:
prepago.dhl.com.mx/Prepaid/home/homepage

Paso 2: Seleccione “Crear una cuenta”.

Guías prepago

Inicie sesión

Correo electrónico o usuario*

El correo es requerido.

Contraseña*

La contraseña es requerida.

¿[Olvidó su contraseña?](#)

☐ Mantener sesión iniciada

Iniciar sesión

¿Aún no estás registrado? [Crear una cuenta](#)

Paso 3: Llene el formulario y cree una contraseña.

Paso 4: Lea y acepte la política de privacidad.

Paso 5: Para finalizar, dé clic en “Crear una cuenta nueva”.

Información del cliente

Por favor ingrese la información solicitada, todos los campos son obligatorios.

Nombre completo con apellidos*

Dirección de correo electrónico*

Teléfono a 10 dígitos*

Contraseña*

- ✓ Una letra minúscula
- ✓ Una letra mayúscula
- ✓ Un número
- ✓ Un carácter especial (Ej. !@#\$%^&*?-_=)
- ✓ Debe ser de al menos 8 caracteres

Confirmar contraseña*

Política de privacidad

☒ He leído y acepto la política de privacidad

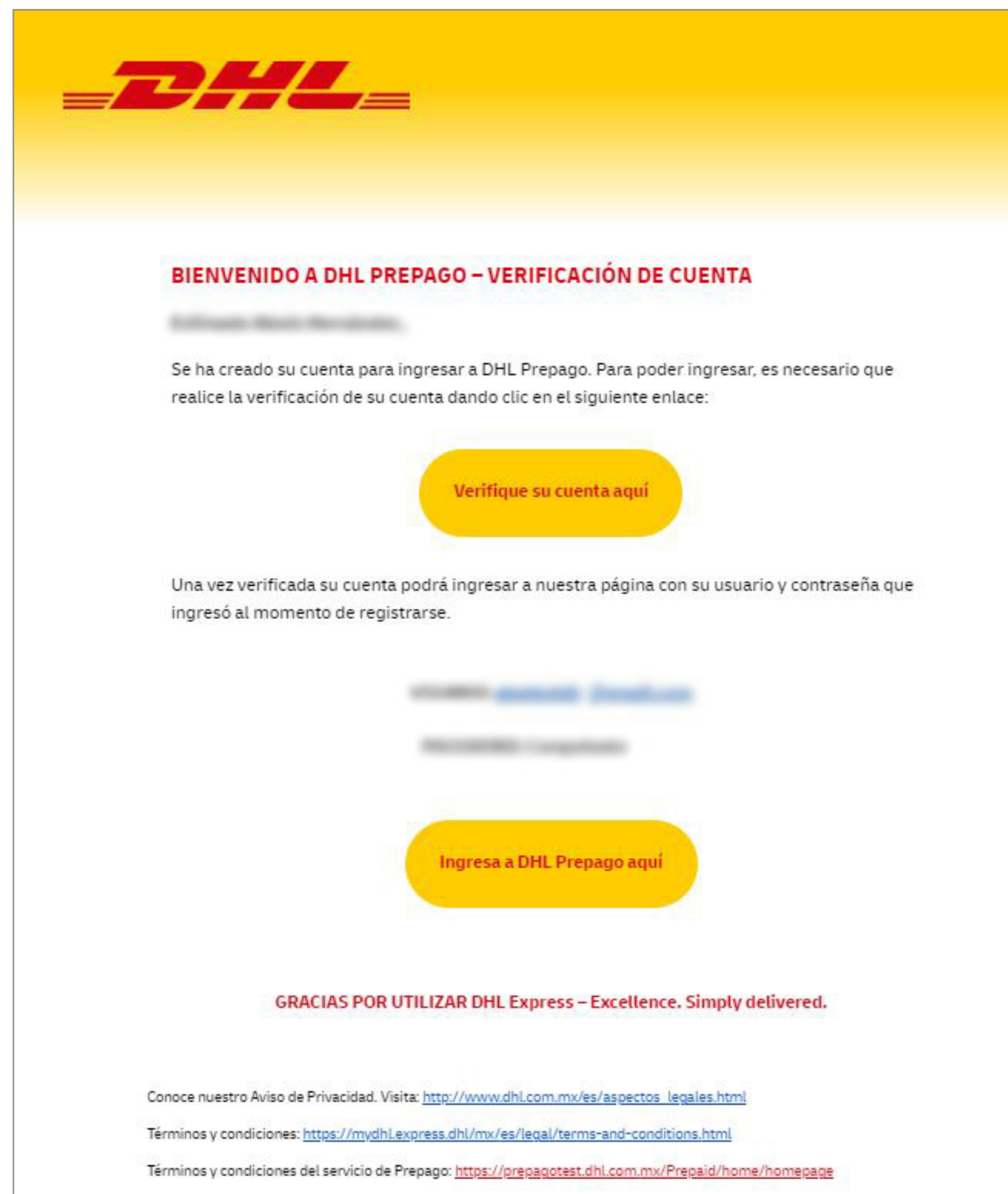
[Política de Privacidad](#)

¿Desea facturar?

☐ No

[Regresar](#)

Crear cuenta nueva



Paso 6: Una vez creada la cuenta, usted recibirá el siguiente correo de verificación, dé clic en el botón **“Verifique su cuenta aquí”**. Al dar clic, lo redireccionará a la página de inicio de sesión.

Paso 7: Posterior a la verificación, usted podrá ingresar a la plataforma con su correo y contraseña.

Nota: Podrá visualizar el correo y contraseña con la que se registró.

PREPAGO - PROCESO DE COMPRA

Paso 1: Una vez dentro del portal, elija el paquete de guías prepago que desee adquirir dando clic en el botón “**Agregar al carrito**”. Podrá elegir paquetes desde 10 guías. Los precios mostrados incluyen IVA.

Paso 2: En cuanto haya agregado todos sus productos, dé clic en el carrito.



 ¡Hola Alexis!
  Cerrar sesión
  Carrito

Cliente
 Reportes

Ahorra con nuestros paquetes de guías



Paquete de 10 Guías Prepagadas - 15% descuento

10 guías prepagadas (entrega exprés), costo por guía \$288.34. Cobertura nacional, hasta 1 kg peso físico / volumétrico. Vigencia 18 meses. No aplica recolección, consulta T&C.

Cantidad de paquetes

—

1

+

Descuento \$508.85 MXN Antes \$3,392.30 MXN

\$2,883.46 MXN

Agregar al carrito



Paquete de 20 Guías Prepagadas - 20% descuento

20 guías prepagadas (entrega exprés), costo por guía \$271.38. Cobertura nacional, hasta 1 kg peso físico / volumétrico. Vigencia 18 meses. No aplica recolección, consulta T&C.

Cantidad de paquetes

Descuento \$1,356.92 MXN Antes \$6,784.61 MXN

\$5,427.69 MXN

Agregar al carrito

Al dar clic se eliminarán todos los paquetes que haya agregado y lo regresará a la página de inicio.

Al dar clic regresará al menú de productos para que pueda añadir más paquetes.

Muestra el total a pagar de los productos en el carrito.

[illegible]

PREPAGO - PROCESO DE COMPRA: PAGO CON TARJETA

Paso 3: Después de verificar que su carrito esté correcto, deslice la pantalla hacia abajo para visualizar los métodos de pago.

Paso 4: Seleccione el método “Tarjeta de crédito o débito”.

Paso 5: En caso de requerir factura, por favor active el botón “**Sí**” en ¿Desea facturar?

Paso 6: Para continuar dé clic en el botón “**Generar orden de compra**”.

The screenshot shows the DHL website's checkout process. At the top, there's a yellow header with the DHL logo, a user greeting "¡Hola Alexis!", a "Cerrar sesión" button, and a shopping cart icon labeled "Carrito". Below the header, the page title is "CARRITO". Under "Detalle de compra", there's a "Cancelar compra" link. The "Elija su forma de pago" section offers two options: "Transferencia cuenta clabe" and "Tarjeta de crédito o débito", with the latter being selected. Below this, the "Información para pago con tarjeta de crédito o débito" section includes a toggle for "¿Desea facturar?" set to "No". At the bottom of this section are "Regresar" and "Cancelar" buttons. On the right, the "Resumen del pedido" box displays the following details:

Precio original	\$2,924.40 MXN
Descuento	- \$508.85 MXN
IVA (16%)	\$467.90 MXN
Total a pagar	\$2,883.46 MXN

A red button labeled "Generar orden de compra" is located at the bottom of the summary box.

Importante:
En caso de requerir factura, es importante que la realice en este paso, de lo contrario tendrá que solicitarla (para solicitarla revise la página 38).

Importante:
Para más información de cómo generar la factura en este paso visite las páginas 26-28.

Será redirigido al portal para realizar el pago.

Paso 7: Seleccione la opción “**Tarjeta de Crédito/Débito**”.

Paso 8: Llene los campos con sus datos de tarjeta.

Paso 9: Dé clic en “**Finalizar y pagar**”.

Paso 10: Aparecerá un recuadro notificando que la orden de compra se generó con éxito.

Esta pagando
Paquete de Guías Prepagadas - 15% descuento

Monto
MXN **2883.46**

☒ **Tarjeta Credito/Debito** 

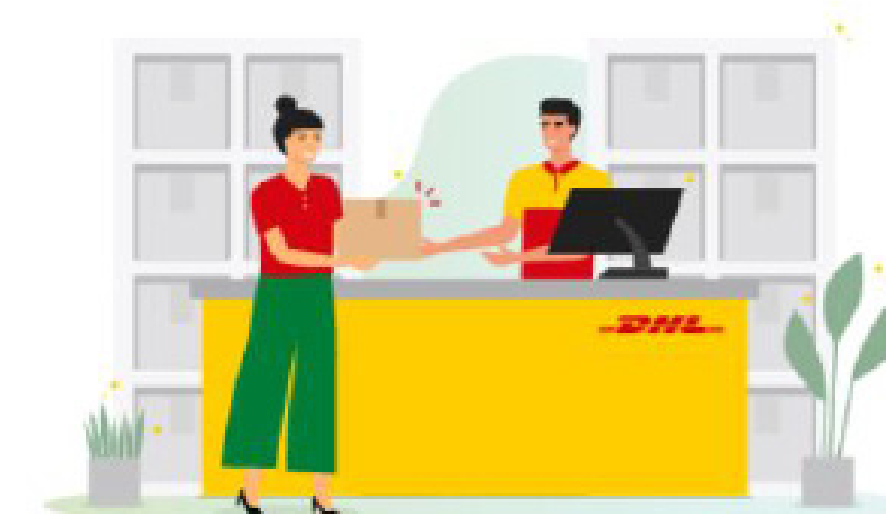
Nombre en la tarjeta

Numero de tarjeta

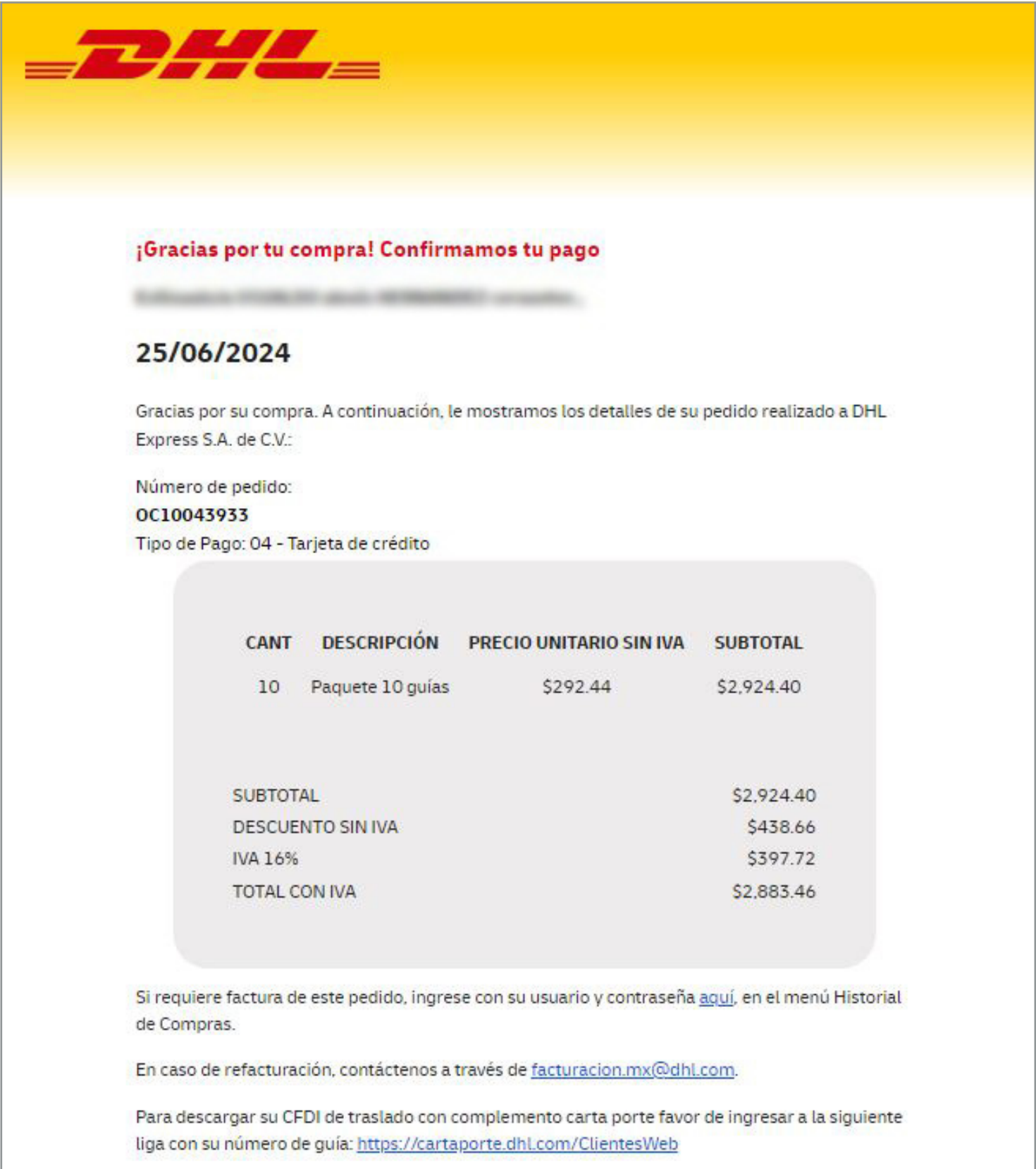
Fecha de Expiración

CVV/CVC

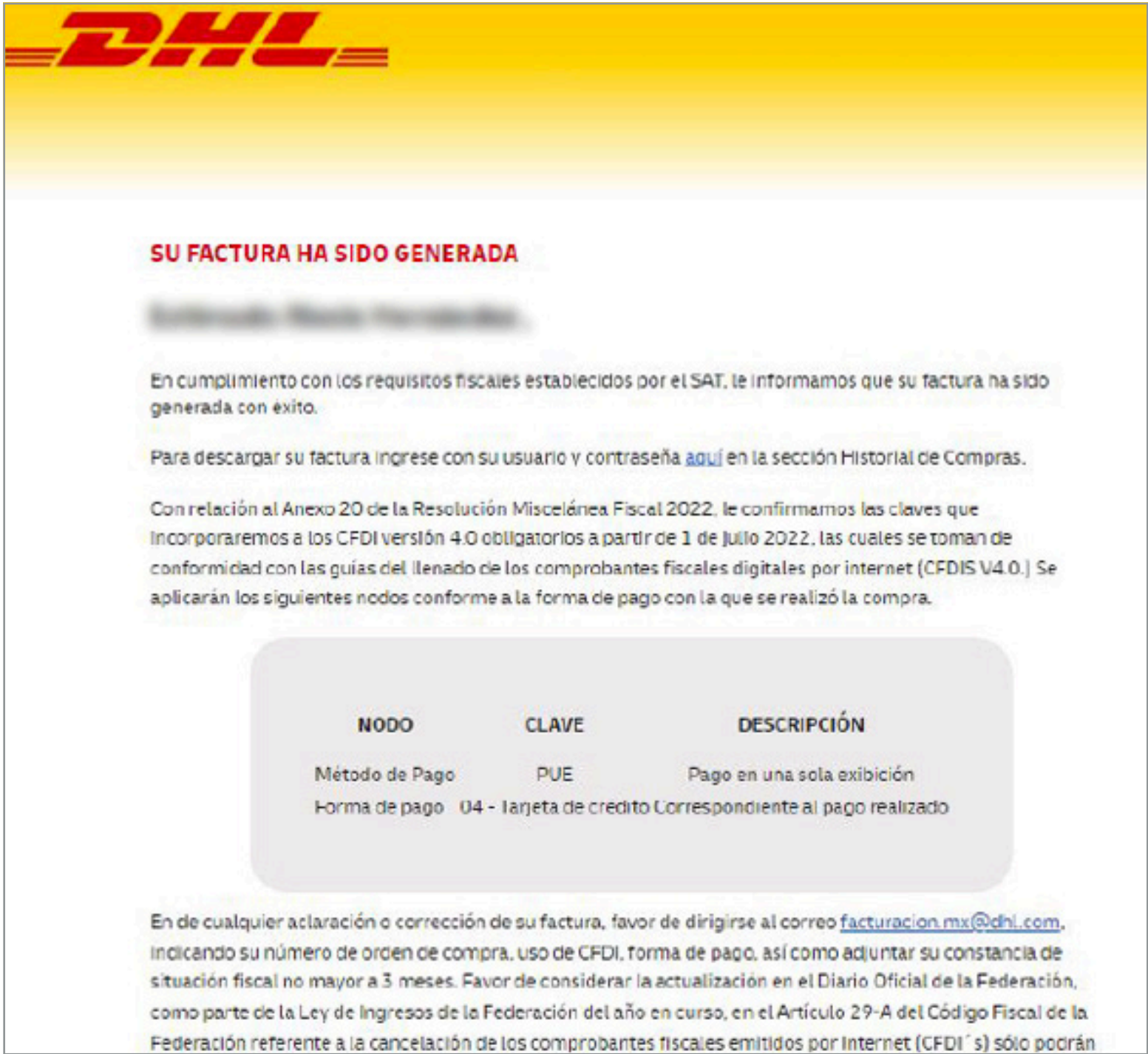
¡Listo, ahora puede usar sus guías DHL!



Su orden de compra ha sido generada con éxito, puede ver el detalle desde su [historial de compras](#)



Paso 11: Recibirá en su correo una notificación con su resumen de compra.



Paso 12: En caso de haber solicitado factura, recibirá el siguiente correo electrónico.

PREPAGO - PROCESO DE COMPRA: PAGO CON TRANSFERENCIA

Paso 1: Elija el paquete de guías prepago que desee adquirir dando clic en el botón **“Agregar al carrito”**.

Paso 2: Después de verificar que su carrito esté correcto, deslice la pantalla hacia abajo para visualizar los métodos de pago.

Paso 3: Seleccione el método **“Transferencia cuenta clabe”**.

Paso 4: En caso de requerir factura, por favor active el botón **“Sí”** en ¿Desea facturar?

Paso 5: Para continuar dé clic en el botón **“Generar orden de compra”**.

The screenshot shows the DHL website's shopping cart. At the top, there's a yellow header with the DHL logo, a user greeting '¡Hola!', a 'Cerrar sesión' button, and a 'Carrito' icon with a red notification bubble. Below the header, there's a navigation bar with 'Cliente' and 'Reportes'. The main content area is titled 'CARRITO' and 'Detalle de compra'. It features a 'Cancelar compra' link, a 'Subtotal: \$2,883.46 MXN', and a 'Continuar comprando' button. Under 'Elija su forma de pago', there are two options: 'Transferencia cuenta clabe' (highlighted with a red border and a bank icon) and 'Tarjeta de crédito o débito' (with a card icon). On the right, a 'Resumen del pedido' table shows: Precio original (\$2,924.40 MXN), Descuento (-\$508.85 MXN), IVA (16%) (\$467.90 MXN), and Total a pagar (\$2,883.46 MXN). A red 'Generar orden de compra' button is at the bottom right.

Resumen del pedido	
Precio original	\$2,924.40 MXN
Descuento	-\$508.85 MXN
IVA (16%)	\$467.90 MXN
Total a pagar	\$2,883.46 MXN

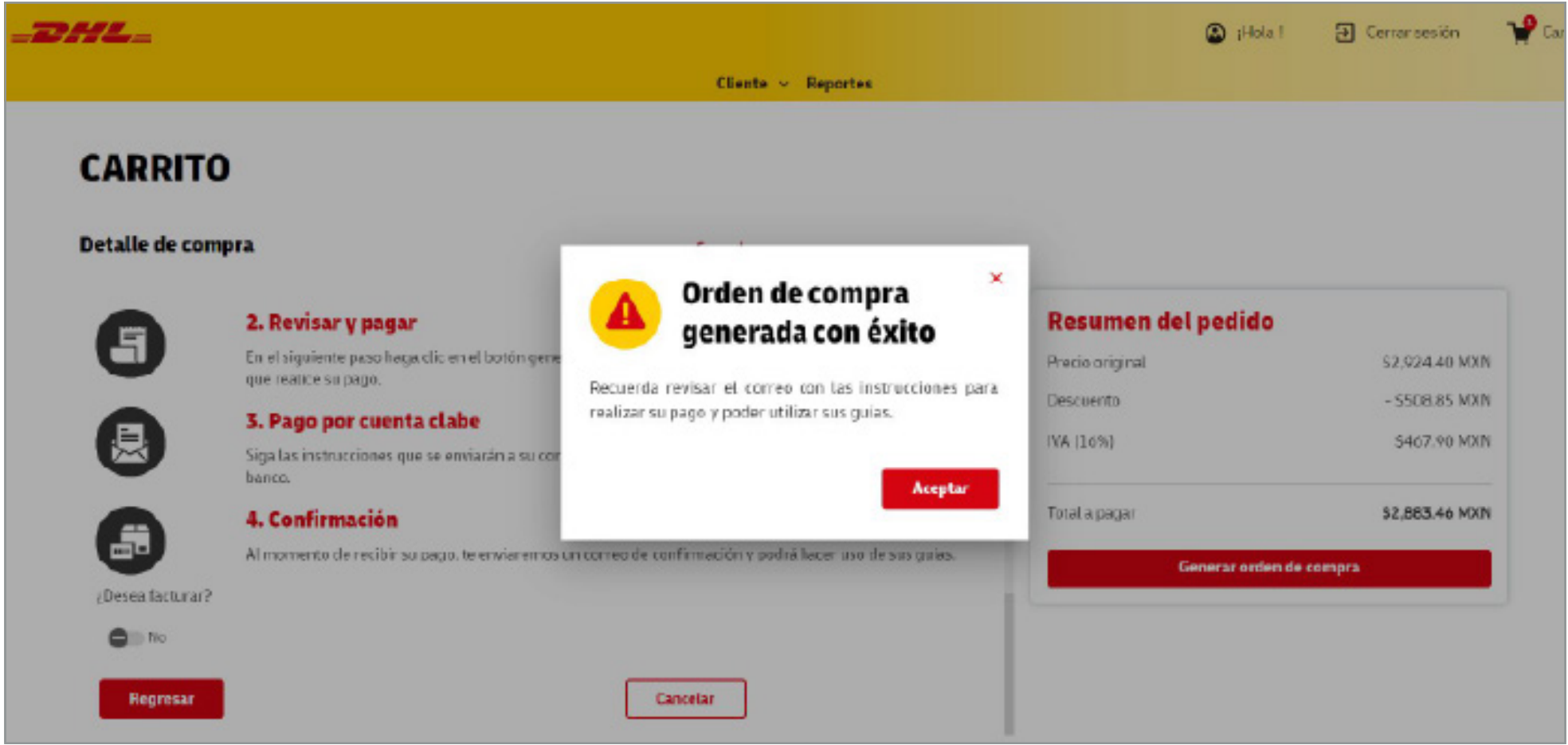
This screenshot shows the same DHL shopping cart page but with additional steps for payment. Below the 'Elija su forma de pago' section, there's a heading 'Pasos para pagar con cuenta clabe, por transferencia electrónica o en ventanilla bancaria.' followed by four numbered steps: 1. Datos de facturación (Select billing data), 2. Revisar y pagar (Review and pay), 3. Pago por cuenta clabe (Pay by account number), and 4. Confirmación (Confirmation). Each step includes a brief instruction. The 'Resumen del pedido' table and the 'Generar orden de compra' button remain the same as in the previous screenshot.

Resumen del pedido	
Precio original	\$2,924.40 MXN
Descuento	-\$508.85 MXN
IVA (16%)	\$467.90 MXN
Total a pagar	\$2,883.46 MXN

Importante: Las guías pagadas por este medio pueden ser liberadas hasta 3 días hábiles posteriores al pago.

Importante: En caso de requerir factura es importante que la realice en este paso, de lo contrario tendrá que solicitarla (para solicitarla revise la página 38).

Importante: Para más información de cómo generar la factura en este paso visite las páginas 26-28.



Paso 6: Aparecerá un recuadro notificando que la orden de compra se generó con éxito, dé clic en el botón **“Aceptar”**.



Paso 7: Recibirá en su correo una notificación con los pasos a seguir para realizar la transferencia y el resumen de su compra.

Transferencia Bancaria o Depósito en Ventanilla:

TOTAL A PAGAR: \$2883.46 MXN
Banco: banamex Cuenta
CLABE: 002180021241813322
Beneficiario: DHL EXPRESS MEXICO SA DE CV

Depósito de otros bancos a Banamex:
Concepto: OC10044318

Depósito de Banamex a Banamex:
Seleccionar la opción Cuenta Concentradora
Seleccionar la opción Referencias
Ingresar la referencia numérica: 2970123422
Referencia Alfanumérica: OC10044318
Descripción: Prepago

Una vez realizado el pago, le notificaremos cuando sus guías estén disponibles en el portal DHL Prepago, esto puede tardar hasta 48 horas.

En caso de no recibir actualización de su transferencia, por favor enviar un correo con su comprobante de compra a ecomm.servicedesk@dhl.com solicitando la validación de su pago.

Paso 8: Cuando realice el depósito, deberá ingresar en la Referencia/Concepto el número de orden de compra alfanumérica.

Importante:
En caso de no ingresar correctamente la referencia, la liberación de las guías podría tomar más días de los antes mencionados.



Pago con transferencia bancaria

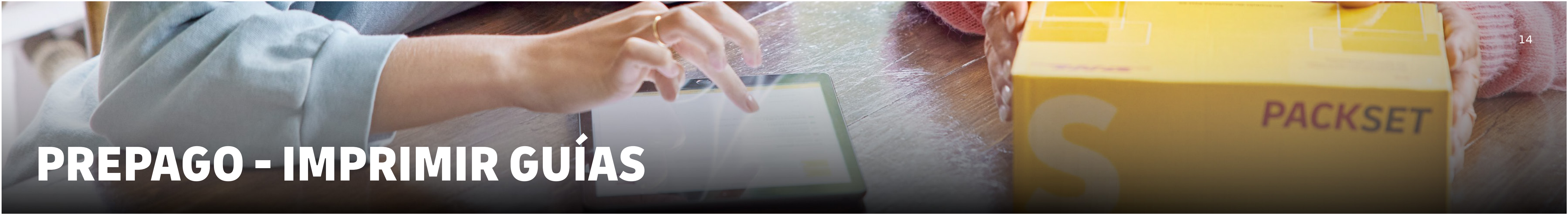
Para realizar el pago de la **orden de compra OC10043917**. Le compartimos las siguientes opciones de pago que tenemos disponibles para usted:

CANT	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO SIN IVA	SUBTOTAL
10	Paquete 10 guías	\$292.44	\$2,924.40
SUBTOTAL			\$2,924.40
DESCUENTO SIN IVA			\$438.66
IVA 16%			\$397.72
TOTAL CON IVA			\$2,883.46

Transferencia Bancaria o Depósito en Ventanilla:

TOTAL A PAGAR: \$2883.46 MXN
Banco: banamex Cuenta
CLABE: 002180021241813322
Beneficiario: DHL EXPRESS MEXICO SA DE CV

Paso 9: Cuando realice el depósito es importante que en la Referencia/Concepto, ingrese el número de orden de compra alfanumérica.



¡Hola Veronica!

Cerrar sesión

Carrito

Cliente

Reportes

COTICE SUS GUÍAS

Elija uno de nuestros

Administrar Guías

Historial de Compras

Direcciones de Facturación

Imprimir Guías

Reportes

Reporte de Guías

Reporte de Facturación

Reporte de Envíos

Paso 1: Dé clic en el menú “**Cliente**”, opción “**Imprimir guías**”.

RESUMEN DE LAS GUÍAS

Aquí puede ver el estatus de sus guías, descargar las etiquetas de las guías impresas y dirigirse a la sección de “Impresión de guías” en donde puede generar las etiquetas para sus envíos.

No olvides que a partir de que imprimas la guía, solo tendrás 7 días naturales para hacer uso de ella.

Elige un rango de fechas

Busca por no. de guía o folio de orden de compra

Desde – Hasta

dd/mm/aaaa – dd/mm/aaaa

Búsqueda

Folio	Número de guía	Asignada	Fecha de creación	Fecha de Caducidad antes de impresión	Estatus ↑	Fecha de impresion	Acciones
OC10043841	2366463750	NO	31/03/2024	31/03/2025	Disponible		
OC10043817	2366310730	NO	21/03/2024	21/03/2025	Disponible		
OC10043817	2366310586	NO	21/03/2024	21/03/2025	Disponible		
OC10043807	2366308556	NO	12/03/2024	12/03/2025	Disponible		

Paso 2: Sobre la guía que desee imprimir, dé clic en el ícono de impresora “**Imprimir guía**” de la columna “**Acciones**”.

IMPRESIÓN DE GUÍAS

Datos del remitente

Seleccione la dirección de quien realizará el envío o agregue una.

Usada recientemente

Agregar Dirección

Datos del destinatario

Seleccione la dirección del destinatario o agregue una.

Usada recientemente

Agregar Dirección

Paso 3: En Datos del remitente dé clic en “**Agregar dirección**”.

Paso 4: En Datos del destinatario dé clic en “**Agregar dirección**”.

Compañía o nombre*

Contacto*

Dirección de correo electrónico (opcional)

Teléfono a 10 dígitos*

Calle y número*

Colonia*

Código postal*

Ciudad*

Cancelar

Agregar dirección

Compañía o nombre*

Contacto*

Dirección de correo electrónico (opcional)

Descripción:*

Teléfono a 10 dígitos *

Calle y número*

Colonia*

Código postal*

Ciudad*

Cancelar

Agregar dirección

Cancelar

Continuar

Paso 5: Complete los datos de origen y destino, verifique que la información sea correcta.

Paso 6: Dé clic en “**Agregar dirección**” cuando haya finalizado de ingresar la información de remitente.

Paso 7: Dé clic en “**Agregar dirección**” cuando haya finalizado de ingresar la información de destinatario.

IMPRESIÓN DE GUIAS

Datos del remitente

Seleccione la dirección de quien realizará el envío o agregue una.

Usada recientemente

+ Agregar Dirección

Datos del destinatario

Seleccione la dirección del destinatario o agregue una.

Usada recientemente

+ Agregar Dirección

Cancelar

Continuar

Paso 8: Seleccione los datos del remitente y destinatario con los que se imprimirá su guía.

Paso 9: Dé clic en “**Continuar**”.

Paso 10: Verifique que los datos de las direcciones del remitente y destinatario estén correctos. En caso de que desee modificar algún dato, dé clic en regresar.

Paso 11: Dé clic en “**Confirmar impresión**”.

Confirmar información

Productos disponibles

Descripción

Documento de 1kg

Guías totales

120

Guías disponibles

119

1

Guías a imprimir

Información del remitente

Compañía nombre

Nombre completo

Calle

Código postal

País

Estado

Celular

Correo electrónico

WhatsApp

Sección de correo electrónico

seccioncorreo@bancoban.com

Información del destinatario

Compañía nombre

Nombre completo

Calle

Código postal

País

Estado

Celular

Correo electrónico

WhatsApp

Sección de correo electrónico

seccioncorreo@bancoban.com

Regresar

Cancelar

Confirmar impresión

Paso 12: Visualizará un mensaje de confirmación de impresión, con el número de guía procesada.



Guía procesada correctamente

Descripción

Documento de 1kg

Número de guía

2366290264

[Ver guías](#)

Nota: Una vez confirmada la impresión, no se podrán modificar los datos de la guía, por lo que le recomendamos revisar sus datos antes de confirmar la impresión.



Cliente > Administrar guías

ADMINISTRAR GUÍAS

Detalle del total de guías

Guías disponibles

59

Guías otorgadas

0

Guías impresas

21

80

Total de guías

RESUMEN DE LAS GUÍAS						
Para asignar guías seleccione la orden de compra de la que se elegirán, para ello de clic en el ícono de administración de guías que se encuentra en la columna "Acción".						
Elige un rango de fechas		Busca por folio de orden de compra				
Desde – Hasta dd/mm/aaaa – dd/mm/aaaa		Búsqueda				
Folio Orden de Compra	Fecha de caducidad	Total de guías	Guías disponibles	Guías otorgadas	Guías impresas	Acciones
OC10043735	23/01/2025	10	10	0	0	
OC10043734	23/01/2025	10	10	0	0	
OC10043723	17/01/2025	30	24	0	6	
OC10043722	16/01/2025	20	15	0	5	
OC10043720	16/01/2025	10	0	0	10	

Paso 1 : Dé clic en el menú “**Cliente**”, opción “**Administrar guías**”.

Paso 2: En el detalle podrá visualizar el movimiento del total de sus guías.

Paso 3: Dé clic en el ícono “**Otorgar/Desasignar guías**” que se encuentra en la columna “**Acciones**”.

Puede realizar una búsqueda por rango de fechas o por orden de compra.

Otorgar guías – Esta acción le permitirá asignar guías a otro usuario de Prepago para que pueda hacer uso de ellas.

Desasignar guías – Esta acción le permitirá quitar guías que asignó previamente a otros usuarios, siempre y cuando no hayan sido utilizadas.

PREPAGO - ADMINISTRAR GUÍAS: OTORGAR GUÍAS



Paso 1: Dé clic en el menú “**Cliente**”, opción “**Administrar guías**”.



Paso 2: Seleccione la opción “**Otorgar guías**”.



Paso 3: Ingrese el correo electrónico del usuario al que se le otorgarán las guías. Solo se permitirá ingresar correos registrados en prepago.

Paso 4: Ingrese la cantidad de guías a otorgar.

Paso 5: Dé clic en “**Otorgar guías**”.

Paso 6: Aparecerá el mensaje de confirmación “**Se asignaron las guías exitosamente**”.

RESUMEN DE LAS GUÍAS

Para asignar guías seleccione la orden de compra de la que se elegirán, para ello de clic en el icono de administración de guías que se encuentra en la columna "Acción".

Elige un rango de fechas

Busca por folio de orden de compra

Desde – Hasta

Búsqueda

dd/mm/aaaa – dd/mm/aaaa

Folio Orden de Compra	Fecha de caducidad	Total de guías	Guías disponibles	Guías otorgadas	Guías Impresas	Acciones
OC10043735	23/01/2025	10			0	

Paso 7: En la columna “**Guías otorgadas**” podrá visualizar las guías que fueron otorgadas de cada orden de compra.

Folio Orden de Compra	Fecha de caducidad	Total de guías	Guías disponibles	Guías otorgadas	Guías Impresas	Acciones
OC10043735	23/01/2025	10	5	5	0	
OC10043734	23/01/2025	10	10	0	0	

PREPAGO - ADMINISTRAR GUÍAS: DESASIGNAR GUÍAS

Paso 1: Dé clic en el menú “**Cliente**”, opción “**Administrar guías**”.



Paso 2: Dé clic en el ícono de “**Otorgar/Desasignar Guías**” que se encuentra en la columna “**Acciones**”.

RESUMEN DE LAS GUÍAS

Para asignar guías seleccione la orden de compra de la que se elegirán, para ello de clic en el ícono de administración de guías que se encuentra en la columna "Acción".

Elige un rango de fechas

Desde – Hasta

dd/mm/aaaa – dd/mm/aaaa

Busca por folio de orden de compra

Búsqueda

Folio Orden de Compra	Fecha de caducidad	Total de guías	Guías disponibles	Guías otorgadas	Guías Impresas	Acciones
OC10043735	23/01/2025	10	10	0	0	 
OC10043734	23/01/2025	10	10	0	0	 
OC10043723	17/01/2025	30	24	0	6	 

Paso 3: Ingrese el correo electrónico del usuario al que se le otorgarán las guías. Solo se permitirá ingresar correos registrados en prepago.

Paso 4: Ingrese la cantidad de guías a desasignar.

Paso 5: Dé clic en “**Desasignar guías**”.

DESASIGNAR GUÍAS -

Elija el usuario a quién se desasignaran las guías.

Dirección de correo electrónico

correo@correo.com

Productos disponibles

Descripción

Documento de 1kg.

Guías totales

10

Guías disponibles para desasignar

5

Guías otorgadas al cliente

5

Guías usadas por cliente

0

Cantidad de guías a desasignar

-

1

+

Cancelar

Desasignar guías

Paso 6: Aparecerá el mensaje de confirmación **“Se desasignaron las guías exitosamente”**.

Folio Orden de Compra ↓	Fecha de caducidad	Total de guías	Guías disponibles	Guías otorgadas	Guías Impresas	Acciones
OC10043...	23/01/20...	10	6	4	0	 
OC10043...	23/01/20...	10	10	0	0	 

Paso 7: En la columna **“Guías disponibles”** podrá visualizar las guías que fueron desasignadas y las cuales se agregarán en guías disponibles.

Folio Orden de Compra ↓	Fecha de caducidad	Total de guías	Guías disponibles	Guías otorgadas	Guías Impresas	Acciones
OC10043735	23/01/2025	10	5	5	0	 
OC10043734	23/01/2025	10	10	0	0	 

PREPAGO - HISTORIAL DE COMPRAS: VER DETALLE DE ORDEN DE COMPRA

Paso 1: Dé clic en el menú “**Cliente**”, opción “**Historial de compras**”.



Paso 2: Puede realizar la búsqueda por rango de fechas e ingresando orden de compra.

HISTORIAL DE COMPRAS

Elige un rango de fechas

Desde – Hasta

dd/mm/aaaa – dd/mm/aaaa

Busca por folio de orden de compra

Buscar

Paso 3: Dé clic en el botón “**Ver detalle**”.

Fecha de creación

25/01/2024

Forma de pago

Tarjeta de crédito

Fecha de transacción

25/01/2024

Estatus de la orden de compra ODC

Pagado

Folio de la orden de compra

OC10043741

Ver detalle

Descargar factura

Monto a pagar	Monto pagado	Saldo
\$24,424.59	\$24,424.59	\$0.00

Paso 4: Podrá visualizar el “**Detalle de orden de compra**” completo.

DETALLE DE ORDEN DE COMPRA

Folio de la orden de compra

Fecha de transacción

31/03/2024

Fecha de caducidad

31/03/2025

Total de guías en la orden de compra

10

Subtotal

\$2,485.74

IVA

\$397.72

Total

\$2,883.46

Ver resumen de pago

Detalle de la orden de compra

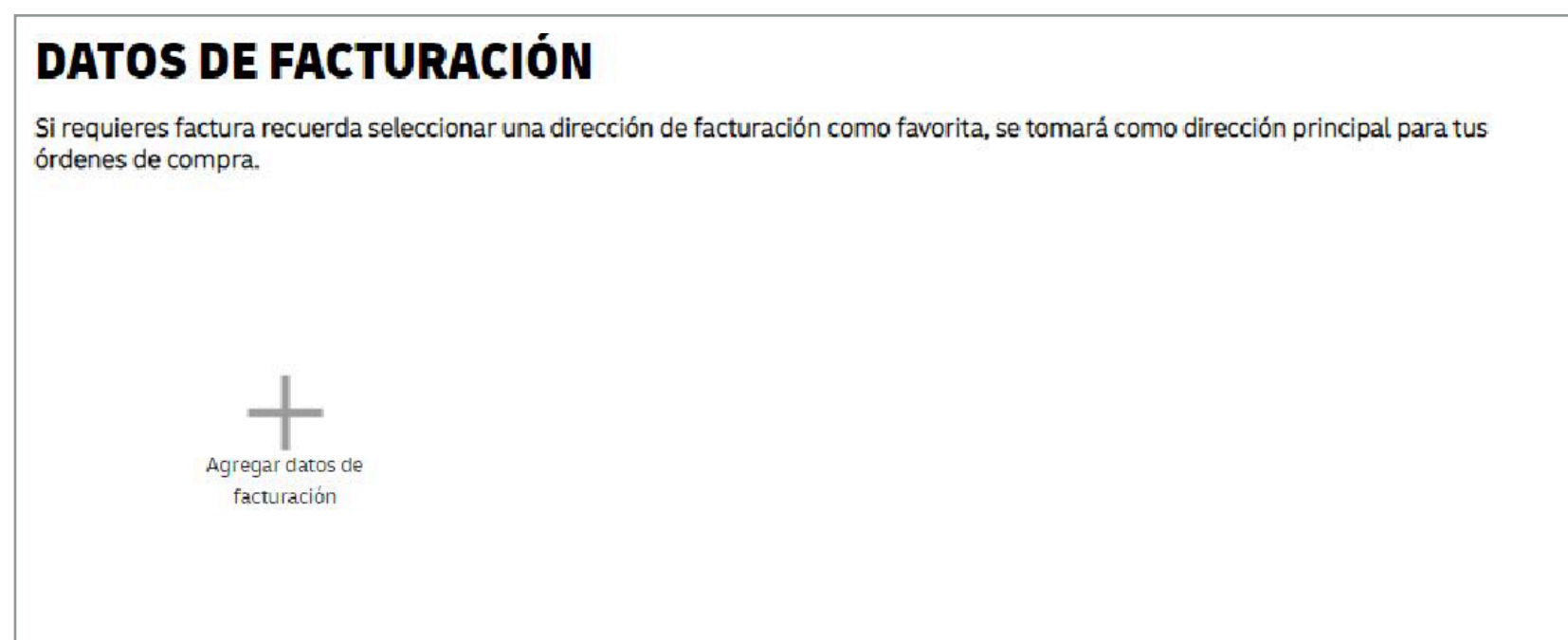
\$2,883.46

PREPAGO - DIRECCIONES DE FACTURACIÓN

Paso 1: Dé clic en el menú “**Cliente**”, opción “**Direcciones de facturación**”.



Paso 2: Dé clic en “**Agregar datos de facturación**”.



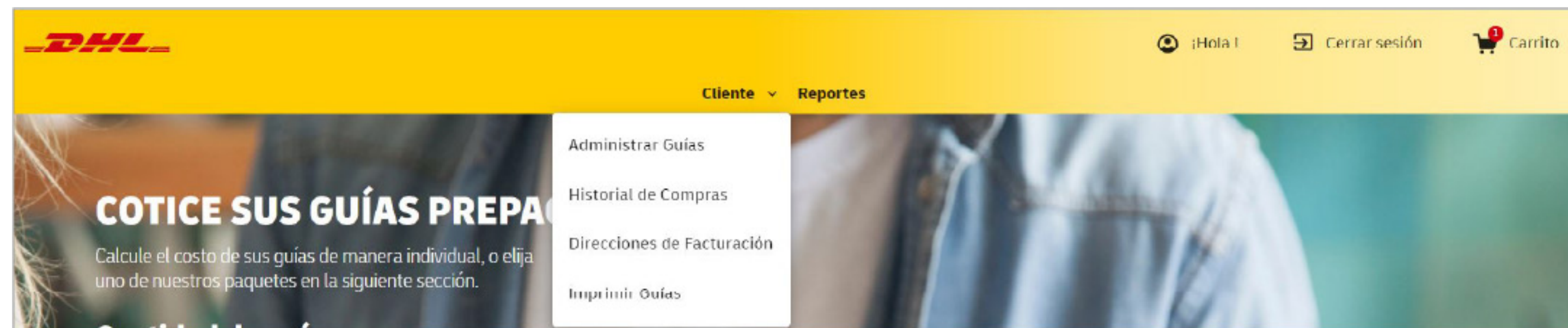
Paso 3: Complete el formulario con los datos que desea guardar.

 A screenshot of the 'AGREGAR DATOS DE FACTURACIÓN' form. The title is 'AGREGAR DATOS DE FACTURACIÓN'. Below it, the section is titled 'Información de facturación'. A note says: 'Por favor ingrese los datos de facturación preferidos, tendrá la posibilidad de agregar más opciones de facturación y al momento de comprar podrá elegir la opción que desee.' The form has several fields: 'Seleccione' with radio buttons for 'Persona física' and 'Persona moral'; 'RFC (Registro Federal de Contribuyentes)*' with a note 'Si RFC es obligatorio'; 'Nombre completo o razón social*'; 'Colocar la razón social en Régimen Capital (prepagas SA de CV) y en mayúsculas, conforme esté registrado en la constancia de situación fiscal.'; 'Colocar el código postal del domicilio fiscal conforme al registrado en la constancia de situación fiscal.'; 'Código postal*'; 'Colocar el régimen fiscal conforme al registrado en la constancia de situación fiscal.'; 'Régimen Fiscal*'; 'Uso del CFDI*'; and a checkbox '¿Desea que sean sus datos de facturación preferidos?'. At the bottom, there are 'Cancelar' and 'Guardar información' buttons.

Paso 4: Si desea que sus facturas se realicen siempre con estos datos, active la opción “**Sí**” en “¿Desea que sean sus datos de facturación preferidos?”

Paso 5: Verifique la información y dé clic en el botón “**Guardar información**”.

PREPAGO - DIRECCIONES DE FACTURACIÓN: FACTURACIÓN FAVORITA



Paso 1: Si tiene varias direcciones de facturación y quiere seleccionar alguna como favorita, dé clic en el menú **“Cliente”**, opción **“Direcciones de facturación”**.



Paso 2: Identifique la dirección de facturación que le gustaría seleccionar como favorita y seleccione en el checkbox **“Favorita”**.



- Paso 1:** Siga el “**Proceso de compra**” hasta el paso 5 (véase en la página 6-8).
- Paso 2:** Después de activar el botón “**Sí**” en “**¿Desea facturar?**”, se abrirá la interfaz que se muestra a continuación.
- Paso 3:** Toque el hipervínculo que se encuentra en la palabra “**Ingresa Aquí**”.

cuenta clabe

crédito o débito

Información para pago con tarjeta de crédito ó débito

¿Desea facturar?

Si

Datos de facturación

¿Desea facturar con la siguiente información?

Si requieres agregar nuevos datos de facturación o seleccionar una dirección distinta como favorita [Ingresa Aquí.](#)

Descuento

- \$508.85 MXN

IVA (16%)

\$467.90 MXN

Total a pagar

\$2,883.46 MXN

Generar orden de compra

PREPAGO - GENERAR FACTURA

Paso 4: Lo redireccionará a la pantalla “**Datos de facturación**”.

Paso 5: Siga el proceso “**Direcciones de facturación**” a partir del “**Paso 2**” (véase en la página 24).

Paso 6: Una vez terminado, seleccione el botón “**Volver al carrito**”.

DATOS DE FACTURACIÓN

Si requieres factura recuerda seleccionar una dirección de facturación como favorita, se tomará como dirección principal para tus órdenes de compra.



Agregar datos
de facturación

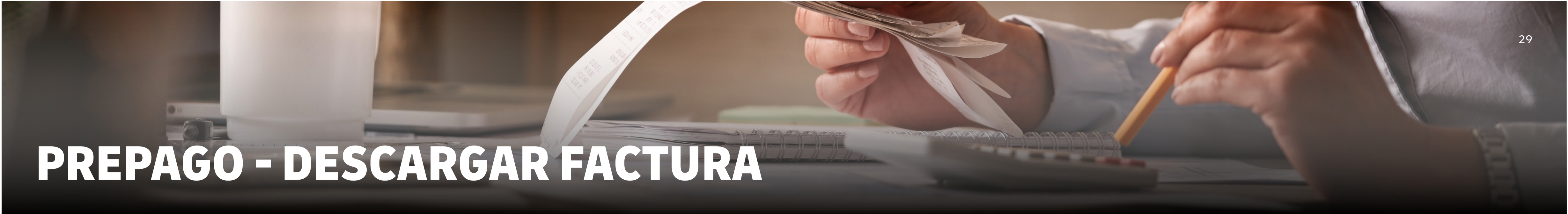
Facturación favorita

ALUMNO JUAN
CARLOS GARCIA



+ Dirección principal
+ Dirección física
+ Dirección
+ Dirección de envío personal
+ Dirección
+ Dirección general

¡Volver al
Carrito!



Paso 1: Dé clic en el menú “**Cliente**”, opción “**Historial de Compras**”.



Paso 2: Puede realizar la búsqueda por rango de fechas e ingresando orden de compra.

HISTORIAL DE COMPRAS

Elige un rango de fechas

Desde – Hasta

dd/mm/aaaa – dd/mm/aaaa

Busca por folio de orden de compra

Buscar

Paso 3: Dé clic en el botón “**Descargar factura**”.

Fecha de creación

31/03/2024

Forma de pago

Tarjeta de crédito

Fecha de transacción

31/03/2024

Estatus de la orden de compra ODC

Pagado

Folio de la orden de compra

OC10043841

Ver detalle

Descargar factura

Monto a pagar	Monto pagado	Saldo
\$2,883.46	\$2,883.46	\$0.00

DHL EXPRESS MEXICO AV. FUERZA AEREA MEXICANA 540 COL. FEDERAL LOC. VENUSTIANO CARRANZA, VENUSTIANO CARRANZA, CIUDAD DE MEXICO C.P. 15700 MEXICO ENTRE CALLE 28 Y CALLE ADISTENCIA PUBLICA R.F.C.: DEM8801152E9 CRÉDITO Y COBRANZA 5553452027 Comprobante Fiscal Digital por Internet Tipo de Comprobante: I Folio Interno: PRE44321 Folio Fiscal: CT0494AS-DA55-4079-AEC6-D85BEE078CC LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: 15700, 2024-06-20T10:46:32 FECHA DE CERTIFICACIÓN: 20-06-2024 10:46:32 a. m. CUENTA NO.: EXPORTACIÓN: 01-NO APLICA PERIODICIDAD: MESES: AÑO: No. 10046121	
--	--

DOMICILIO FISCAL RECEPTOR 32690									
ATN:									
MÉTODOS DE PAGO: PUE-Pago en una sola exhibición									
UBO DE CFDI: 003-Gastos en general.									
FORMA DE PAGO: 03-Transferencia electrónica de fondos									
CONDICIONES DE PAGO: CONTADO									

CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	VALOR UNITARIO	SUBTOTAL	DESCUENTO	I.V.A.	IMPORTE
1	SERVICIO	DOM-EXPRESS DOMESTIC PREPAID CLAVE PRODUCTO O SERVICIO: 78102205-SERVICIOS DE ENTREGA LOCAL DE CARTAS O PAQUETES PEQUEÑOS NO. IDENTIFICACION: 4577926485 CLAVE UNIDAD: E48-UNIDAD DE SERVICIO	OBJETOIMP: 02-SÍ OBJETO DE IMPUESTO. BASE: 190.09, IMPUESTO: 002-IVA, TIPO FACTOR: TASA, TASAOCUOTA: 0.160000, IMPORTE: 30.42	292.44	292.44	102.35	30.42	220.51
1	SERVICIO	DOM-EXPRESS DOMESTIC PREPAID CLAVE PRODUCTO O SERVICIO: 78102205-SERVICIOS DE ENTREGA LOCAL DE CARTAS O PAQUETES PEQUEÑOS NO. IDENTIFICACION: 4577926496 CLAVE UNIDAD: E48-UNIDAD DE SERVICIO	OBJETOIMP: 02-SÍ OBJETO DE IMPUESTO. BASE: 190.09, IMPUESTO: 002-IVA, TIPO FACTOR: TASA, TASAOCUOTA: 0.160000, IMPORTE: 30.42	292.44	292.44	102.35	30.42	220.51
1	SERVICIO	DOM-EXPRESS DOMESTIC PREPAID CLAVE PRODUCTO O SERVICIO: 78102205-SERVICIOS DE ENTREGA LOCAL DE CARTAS O PAQUETES PEQUEÑOS NO. IDENTIFICACION: 4577926500 CLAVE UNIDAD: E48-UNIDAD DE SERVICIO	OBJETOIMP: 02-SÍ OBJETO DE IMPUESTO. BASE: 190.09, IMPUESTO: 002-IVA, TIPO FACTOR: TASA, TASAOCUOTA: 0.160000, IMPORTE: 30.42	292.44	292.44	102.35	30.42	220.51
1	SERVICIO	DOM-EXPRESS DOMESTIC PREPAID CLAVE PRODUCTO O SERVICIO: 78102205-SERVICIOS DE ENTREGA LOCAL DE CARTAS O PAQUETES PEQUEÑOS NO. IDENTIFICACION: 4577926511 CLAVE UNIDAD: E48-UNIDAD DE SERVICIO	OBJETOIMP: 02-SÍ OBJETO DE IMPUESTO. BASE: 190.09, IMPUESTO: 002-IVA, TIPO FACTOR: TASA, TASAOCUOTA: 0.160000, IMPORTE: 30.42	292.44	292.44	102.35	30.42	220.51
1	SERVICIO	DOM-EXPRESS DOMESTIC PREPAID CLAVE PRODUCTO O SERVICIO: 78102205-SERVICIOS DE ENTREGA LOCAL DE CARTAS O PAQUETES PEQUEÑOS NO. IDENTIFICACION: 4577926522 CLAVE UNIDAD: E48-UNIDAD DE SERVICIO	OBJETOIMP: 02-SÍ OBJETO DE IMPUESTO. BASE: 190.09, IMPUESTO: 002-IVA, TIPO FACTOR: TASA, TASAOCUOTA: 0.160000, IMPORTE: 30.42	292.44	292.44	102.35	30.42	220.51
1	SERVICIO	DOM-EXPRESS DOMESTIC PREPAID CLAVE PRODUCTO O SERVICIO: 78102205-SERVICIOS DE ENTREGA LOCAL DE CARTAS O PAQUETES PEQUEÑOS NO. IDENTIFICACION: 4577926533 CLAVE UNIDAD: E48-UNIDAD DE SERVICIO	OBJETOIMP: 02-SÍ OBJETO DE IMPUESTO. BASE: 190.09, IMPUESTO: 002-IVA, TIPO FACTOR: TASA, TASAOCUOTA: 0.160000, IMPORTE: 30.42	292.44	292.44	102.35	30.42	220.51
1	SERVICIO	DOM-EXPRESS DOMESTIC PREPAID CLAVE PRODUCTO O SERVICIO: 78102205-SERVICIOS DE ENTREGA LOCAL DE CARTAS O PAQUETES PEQUEÑOS NO. IDENTIFICACION: 4577926544 CLAVE UNIDAD: E48-UNIDAD DE SERVICIO	OBJETOIMP: 02-SÍ OBJETO DE IMPUESTO. BASE: 190.09, IMPUESTO: 002-IVA, TIPO FACTOR: TASA, TASAOCUOTA: 0.160000, IMPORTE: 30.42	292.44	292.44	102.35	30.42	220.51

Cualquier aclaración del presente documento, favor de presentarla dentro 60 días posteriores a su emisión

Este documento es una representación impresa de un CFDI.

Conoce nuestro Aviso de Privacidad. Visita: <https://www.dhl.com/mx-es/home/pagina-local-privacy-noticia.html>

Debo y pagaré incondicionalmente a favor de DHL Express México S.A. de C.V. la cantidad total expresada en esta factura.

Versión: 4.0



PREPAGO - REPORTES: ORDEN DE COMPRA Y GUÍA

Paso 1: Dé clic en el menú “**Reportes**”.

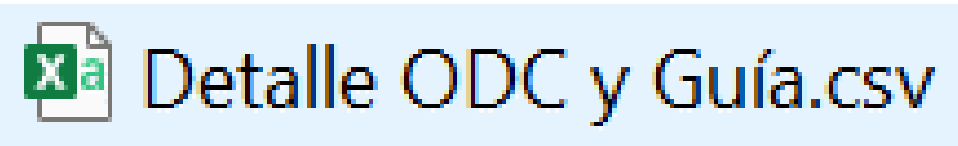


Paso 2: Dé clic en el botón “**ODC y Guía**”.

Paso 3: Ingrese el rango de fechas del que desea extraer el reporte.

Paso 4: Dé clic en el botón “**Descargar CSV**” para comenzar la descarga.

Paso 5: Diríjase a su carpeta de descargas y busque el archivo “**Detalle ODC y Guía**”.



Paso 6: En el archivo podrá consultar los movimientos de cada orden de compra, se visualizará de la siguiente manera:

ODC	Factura	MetodoPa	Guia	FechaEnvio	FechaImpresion	GuiasDisponibles	GuiasOtor	GuiasUtiliz	GuiasImpr	GuiasCadu	TotalDeGu	ImporteO	IvaODC	MontoTotalODC
OC10043470	PRE41577	TPV	7464227105	17/01/2024	16/01/2024	19	0	1	0	0	20	4679.04	748.65	5427.69
OC10043596	PRE41687	TPV	7464265664	17/01/2024	16/01/2024	6	0	4	0	0	10	2485.74	397.7184	2883.458
OC10043680	PRE41768	Tarjeta de	7464296405	17/01/2024	16/01/2024	7	0	3	0	0	10	2485.74	397.72	2883.46
OC10043376	PRE41496	TPV	7464202034	17/01/2024	17/01/2024	43	0	17	0	0	60	10527.84	1684.45	12212.29
OC10043671	PRE41757	TPV	7464293476	17/01/2024	15/01/2024	8	0	7	5	0	20	4679.04	748.65	5427.69
OC10043457	PRE41570	Transferen	7464224235	17/01/2024	17/01/2024	3	0	7	0	0	10	2485.74	397.72	2883.46
OC10043371	PRE41492	Tarjeta de	7464201021	17/01/2024	16/01/2024	7	0	3	0	0	10	2485.74	397.7184	2883.458
OC10043371	PRE41492	Tarjeta de	7464201102	17/01/2024	17/01/2024	7	0	3	0	0	10	2485.74	397.7184	2883.458
OC10043659	PRE41746	TPV	7464287110	17/01/2024	17/01/2024	16	0	14	0	0	30	6579.9	1052.78	7632.68
OC10043556	PRE41649	TPV	7464254781	17/01/2024	16/01/2024	40	0	19	1	0	60	10527.84	1684.45	12212.29

REPORTES

Reportes creados

Para crear un reporte puede buscar el nombre del reporte, al seleccionarlo puede revisar los campos que contiene en la sección de "Estructura del reporte" debe elegir un rango de fechas y dar clic en descargar CSV. Solo se puede buscar reportes con un periodo de 90 días como máximo.

Busca por nombre de reporte

Elige un rango de fechas

Desde – Hasta

REPORTES CLIENTE

Reporte cliente

ODC y Guía

Estructura del reporte

Nombre: Reporte cliente

Descripción: Reporte de ODC y Guía

Modificado: 2024/01/17 11:00

Guía

IATA Origen

IATA Destino

Fecha de envío

Descargar CSV



Paso 1: Dé clic en el botón “Reporte cliente”.

Paso 2: Ingrese el rango de fechas del que desea extraer el reporte.

REPORTES

Reportes creados

Para crear un reporte puede buscar el nombre del reporte, al seleccionarlo puede revisar los campos que contiene en la sección de "Estructura del reporte" debe elegir un rango de fechas y dar clic en descargar CSV. Solo se puede buscar reportes con un periodo de 90 días como máximo.

Busca por nombre de reporte

🔍

Buscar

Elige un rango de fechas

Desde – Hasta

📅

⬇️ Descargar CSV

REPORTES CLIENTE

A1

reporte cliente

Reporte Test Demo

Estructura del reporte

Nombre: ODC y Guía

Created: Tuesday 27/12/2023 12:45

Modificado: Tuesday 06/12/2023 08:33

ODC

Nombre de cliente

Método de pago

Importe de ODC

Paso 3: Diríjase a su carpeta de descargas y busque el archivo “Reporte cliente”.

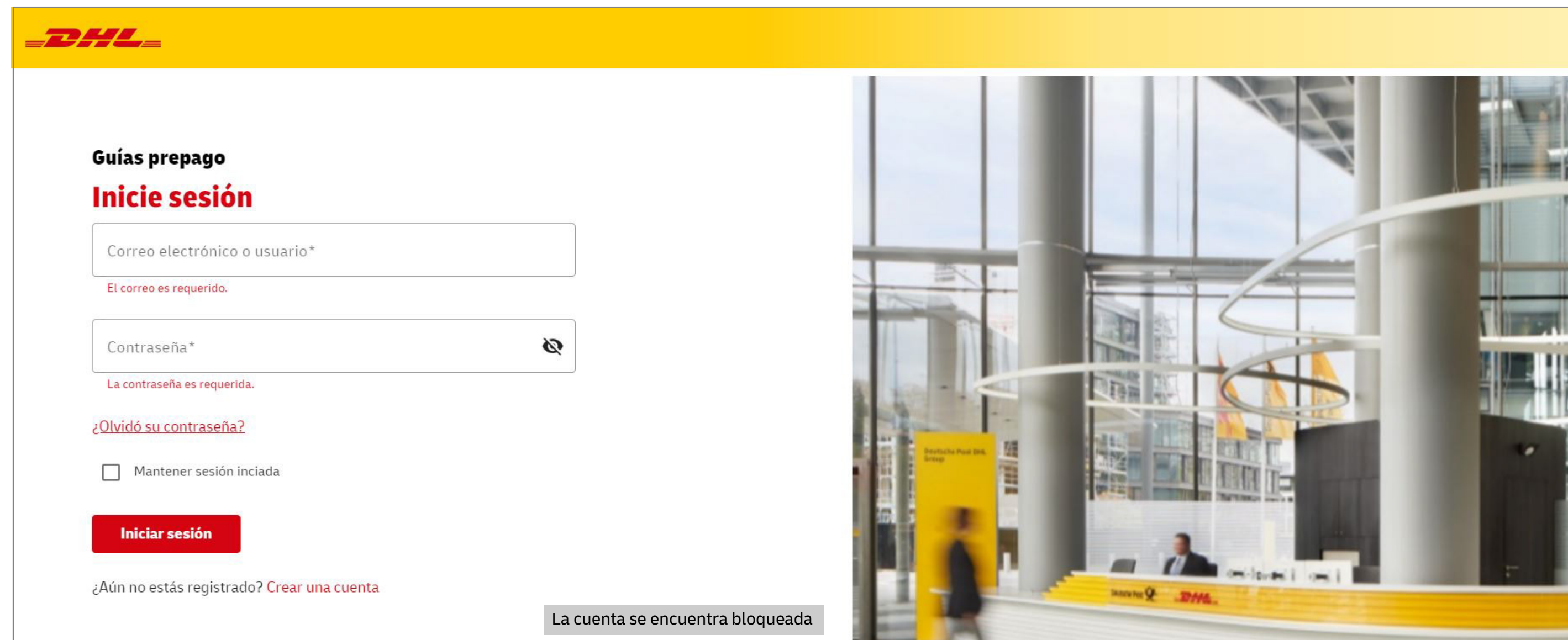
Guia	lataOriger	lataDestin	FechaEnvio	FechaImpresion
2366295444	ACA	MTY	01/03/2024	10/02/2024
2366295455	ACA	MTY	01/03/2024	10/02/2024
2366295466	ACA	MTY	01/03/2024	10/02/2024
2366295470	ACA	MTY	01/03/2024	10/02/2024
2366295481	ACA	MTY	01/03/2024	10/02/2024
2366295492	ACA	MTY	01/03/2024	10/02/2024
2366295503	ACA	MTY	01/03/2024	10/02/2024
2366295514	ACA	MTY	01/03/2024	10/02/2024
2366295525	ACA	MTY	01/03/2024	10/02/2024
2366295540	ACA	MTY	01/03/2024	10/02/2024
2366295551	ACA	MTY	01/03/2024	10/02/2024
2366295562	ACA	MTY	01/03/2024	10/02/2024
2366295363	ACA	MTY	01/03/2024	10/02/2024
2366295374	ACA	MTY	01/03/2024	10/02/2024
2366295385	ACA	MTY	01/03/2024	10/02/2024

Paso 4: En el archivo podrá consultar los movimientos de las guías que ya fueron impresas.

PREGUNTAS FRECUENTES - ¿QUÉ HAGO SI MI CUENTA SE BLOQUEÓ?

La cuenta se bloqueará después de 3 intentos de inicio de sesión fallidos.

Paso 1: Para desbloquearla deberá llamar a atención a clientes **(55 5345 7058)**.



The screenshot displays the DHL login interface. At the top is the DHL logo. Below it, the text "Guías prepago" is followed by the "Inicie sesión" (Log in) heading. There are two input fields: "Correo electrónico o usuario*" (Email or user*) and "Contraseña*" (Password*). Below the email field is the error message "El correo es requerido." (Email is required.). Below the password field is the error message "La contraseña es requerida." (Password is required.). There is a link for "¿Olvidó su contraseña?" (Forgot your password?). A checkbox labeled "Mantener sesión iniciada" (Keep me logged in) is present. A red "Iniciar sesión" (Log in) button is at the bottom of the form. Below the button is the text "¿Aún no estás registrado? [Crear una cuenta](#)" (Not yet registered? Create an account). A grey banner at the bottom right of the login area states "La cuenta se encuentra bloqueada" (The account is blocked). The background of the page shows a modern office interior with a spiral staircase and large windows.

Para saber que tiene este problema, identifique la leyenda “**La cuenta se encuentra bloqueada**”.

PREGUNTAS FRECUENTES - ¿QUÉ HAGO SI OLVIDÉ MI CONTRASEÑA?

Paso 1: Para la recuperación de su contraseña, debe dar clic en “**¿Olvidó su contraseña?**”.

Guías prepago
Inicie sesión

El correo es requerido.

La contraseña es requerida.

[¿Olvidó su contraseña?](#)

☐ Mantener sesión iniciada

Iniciar sesión

¿Aún no estás registrado? [Crear una cuenta](#)

Paso 2: Ingrese el correo con el que creó su cuenta. Dé clic en el botón “**Enviar correo**”.

Guías prepago
¿Olvidó su contraseña?

Por favor ingrese el correo que tiene registrado, se le enviará un mensaje con las indicaciones para restablecer su cuenta.

[Regresar al login](#)

Paso 3: Se mostrará un mensaje confirmando que se envió un código de verificación, dé clic en el botón “**Entendido**” y revise su correo electrónico.

**Código de verificación enviado**×

Ya se ha enviado un código de verificación a su correo, para solicitar un nuevo código debe esperar 1 minuto.

Entendido

PREGUNTAS FRECUENTES - ¿QUÉ HAGO SI OLVIDÉ MI CONTRASEÑA?

Paso 4: En el cuerpo del correo se adjunta el código de verificación para continuar con el proceso para recuperar la contraseña.



Paso 5: Ingrese el código de 8 dígitos que recibió en su correo. Seleccione **“Confirmar cuenta”**.

Guías prepago

Confirme su correo

Para completar la verificación de su cuenta **prepago DHL** debe de ingresar el código que se envió a su correo registrado.

4

4

6

6

2

7

4

2

¿Aún no lo ha recibido? [Reenviar correo](#)

Confirmar cuenta

Paso 6: Una vez ingresado el código correcto, lo redirigirá al cambio de contraseña, ingrese una nueva que cumpla con los requisitos indicados.

Guías prepago

Cambio de contraseña

Contraseña

✕ Una letra minúscula

✕ Una letra mayúscula

✕ Un número

✕ Un caracter especial (Ej. !@#\$%^&*?-_ =)

✕ Debe ser de al menos 8 caracteres

Contraseña

Guardar contraseña

Paso 7: En cuanto la contraseña cumpla con los requisitos, estos se colocarán en verde.

Paso 8: Dé clic en “Guardar contraseña”.

Guías prepago

Cambio de contraseña

Contraseña

.....

✓ Una letra minúscula

✓ Una letra mayúscula

✓ Un número

✓ Un caracter especial (Ej. !@#\$%^&*?-_ =)

✓ Debe ser de al menos 8 caracteres

Contraseña

.....

Guardar contraseña

Paso 9: Será redirigido al inicio de sesión y en la parte inferior verá la leyenda “Se cambió la contraseña exitosamente”.

DHL

Guías prepago

Inicie sesión

Correo electrónico o usuario*

El correo es requerido.

Contraseña*

La contraseña es requerida.

¿Olvidó su contraseña?

☐ Mantener sesión iniciada

Iniciar sesión

¿Aún no estás registrado? Crear una cuenta

Se cambió la contraseña exitosamente

PREGUNTAS FRECUENTES - ¿QUÉ DEBO HACER SI YA PAGUÉ Y NO SE PUEDE LIBERAR MI ORDEN DE COMPRA?

Si tiene problemas con la liberación de su orden de compra, comuníquese a la línea de prepago **55 5345 7058**.

Tenga a la mano lo siguiente:

- Número de orden de compra

Podrá consultarla siguiendo los pasos de: **Historial de Compras: “Ver detalle” de Orden de Compra** (véase en página 22).

Fecha de creación	Folio de la orden de compra	
31/03/2024	OC10043841	
Forma de pago	Ver detalle	
Tarjeta de crédito	Descargar factura	
Fecha de transacción		
31/03/2024		
Estatus de la orden de compra ODC		
Pagado		
Monto a pagar	Monto pagado	Saldo
\$2,883.46	\$2,883.46	\$0.00

PREGUNTAS FRECUENTES - ¿CÓMO SOLICITO UNA FACTURA O REFACTURACIÓN?

Si desea solicitar factura de su compra o refacturar, deberá realizar lo siguiente:

Paso 1: Envíe un correo a **facturacion.mx@dhl.com** con el asunto “**Solicitud de facturación**” o “**Solicitud de refacturación**”, según sea el caso.

Paso 2: Adjunte los siguientes documentos:

- Número de Orden de compra
- Uso de CFDI
- Forma de pago
- Constancia de situación fiscal (no mayor a 3 meses).

Ejemplo:

Send	To	facturación.mx@dhl.com;
	Cc	
	Subject	Solicitud de facturación

 Constancia de situación fiscal.pdf 19 KB ▾

Buenos días,

Por favor solicito de su apoyo para generar una factura:

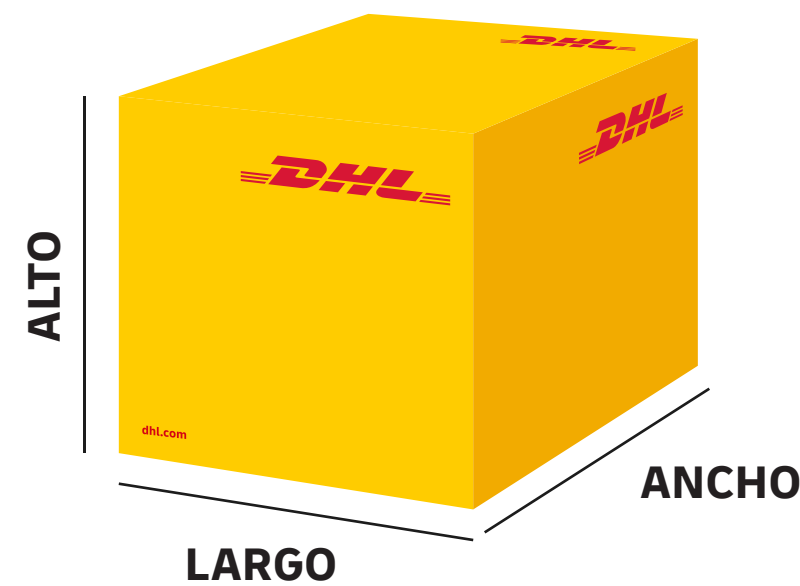
- Número de orden compra: OC10043852
- Uso de CFDI: Gastos en general
- Forma de pago: Tarjeta de débito

¡Gracias!

PREGUNTAS FRECUENTES - ¿CÓMO ASEGURAR QUE MI GUÍA PREPAGO SEA DE 1 KG?

Debemos asegurar que nuestro contenido no pese más de 1 kg físico o volumétrico.

$$PV = \frac{\text{LARGO} \times \text{ALTO} \times \text{ANCHO}}{5000}$$



Para calcular el peso volumétrico se debe utilizar la fórmula largo x alto x ancho/5000.

**COMIENZA A UTILIZAR
PREPAGO AQUÍ**

[prepago.dhl.com.mx/
Prepaid/home/homepage](https://prepago.dhl.com.mx/Prepaid/home/homepage)



El peso físico es el peso total del envío y se obtiene colocando el paquete en una báscula (kg).



**DEPOSITA TU ENVÍO
EN TU TIENDA DHL
MÁS CERCANA.
BUSCA TU TIENDA AQUÍ**

[mydhl.express.dhl/mx/
es/locator.html](https://mydhl.express.dhl/mx/es/locator.html)



Términos y condiciones Prepago: <https://dhlproductosyservicios.com/dhl-prepago.html>